



Genève, le 19 octobre 2015

Chers Membres,

Le Conseil d'administration vous informe qu'un membre de la Mutuelle a été victime de hameçonnage (phishing), ce qui a induit une usurpation de son identité et un virement effectué par la Mutuelle sur un compte bancaire ouvert au nom de ce membre par les fraudeurs, notamment grâce au vol de la copie de son passeport national.

Suite à cet événement, le Conseil d'administration a décidé d'inciter plus fermement les membres, qui ne procèdent pas encore aux virements bancaires depuis le site internet de la Mutuelle, à renoncer aux virements bancaires manuels et à procéder électroniquement. Dans ce but, les mesures suivantes ont été prises, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2015 :

1. Les formulaires originaux d'enregistrement de compte(s) bancaire(s) externe(s) devront être reçus par la Mutuelle pour procéder à l'enregistrement des comptes. Les formulaires reçus scannés par courriel ou par fax seront désormais refusés de même que les formulaires incomplets,
2. Si un membre souhaite procéder à un virement bancaire sans passer par le site internet de la Mutuelle, l'original du formulaire de demande de transfert bancaire devra être reçu par la Mutuelle sauf si ces transferts sont effectués en Suisse. Dans ce cas, le formulaire scanné reçu par courriel est toujours accepté. De plus, les virements que la Mutuelle devra traiter manuellement seront désormais facturés CHF 20.- au lieu de CHF 5.- actuellement, les virements effectués par le biais du site internet restant gratuits,
3. Les membres qui souhaitent procéder manuellement à un virement bancaire et qui sont victimes de hameçonnage et d'usurpation d'identité sur leur(s) compte(s) auprès de la Mutuelle devront en assumer pleinement les conséquences.

D'autre part, le Conseil d'administration constate que de trop nombreux membres n'accordent pas suffisamment d'attention à la conservation de leurs codes d'accès sécurisé, les égarent ou les enregistrent sur leur(s) ordinateur(s), ce qui indéniablement augmente le risque de fraude. Il rappelle les dispositions mentionnées sur le formulaire de demande de codes et vous informe des changements suivants :

4. Un membre qui demande un accès sécurisé est informé de l'envoi des codes par courriel. Sans nouvelle de sa part dans un délai de 1 mois à compter de la date du courriel, les codes sont considérés comme étant reçus,
5. Toute demande de réinitialisation de codes reçue au-delà de 30 jours sera facturée CHF 20.- sauf si les derniers codes d'accès reçus ne fonctionnent pas. Il s'avère cependant que la plupart des problèmes signalés, concernant les codes d'accès, résultait d'une erreur commise avec le mot de passe.

Les mesures ci-dessus doivent être prises afin de renforcer la sécurité et préserver vos intérêts, les fraudes étant en forte augmentation à l'échelle mondiale. Sachant qu'elles peuvent être contraignantes pour certains, le Conseil d'administration vous demande néanmoins de vous y conformer dans le délai imparti car il n'acceptera pas de dérogation passé ce délai.

La Mutuelle a étudié il y a quelque mois le changement de son système actuel de génération de codes d'accès, souhaitant passer à une solution plus sécurisée comme l'envoi de codes par SMS. L'investissement, jusqu'alors repoussé en raison de son coût, vient d'être jugé primordial par le Conseil d'administration en raison de l'augmentation du nombre de fraudes par internet, et il espère l'implémenter au plus tard dans 12 mois.

Nous vous rappelons également qu'il est impératif que votre dossier soit à jour et qu'il comporte une adresse et un numéro de téléphone privés valides afin que la Mutuelle puisse vous contacter rapidement si besoin. Le formulaire d'adresse doit être dûment complété lors de tout changement de lieu d'affectation, de résidence, de mise à jour de dossier et l'original adressé à la Mutuelle par courrier postal. Les formulaires incomplets, imprécis et portant des adresses du type c/o, boîte postale (exceptions autorisées pour certains pays) sont refusés, de même que ceux reçus par courriel et fax. La Mutuelle se réserve également le droit de bloquer l'accès aux services pour les membres qui ne respectent pas ces dispositions.

Patrick Goergen  
Président du Conseil d'administration